

## **ANEXA 6**

### **REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

#### **UNITATE DE AFACERI CURIERAT**

Unitatea de Afaceri Curierat este o structură funcțională constituită la nivelul Companiei Naționale “Poșta Română” S.A. în subordinea directă a Directorului General, conform organigramei aprobate de către Consiliul de Administrație al C.N. Poșta Română S.A, având principalele responsabilități în organizarea și coordonarea activității operaționale, astfel încât să contribuie la realizarea obiectivelor generale ale Companiei Naționale “Poșta Română” prin livrarea tuturor tipurilor de trimiteri în conformitate cu Planul de Management al Companiei Naționale “Poșta Română”.

Managementul Unității de Afaceri Curierat este asigurat de către Directorul Unității de Afaceri Curierat.

#### **APLICABILITATE**

Salariaților încadrați la nivelul Unității de Afaceri Curierat, conform statului de funcții.

#### **DESCRIEREA SCOPULUI UNITĂȚII DE AFACERI CURIERAT**

Asigurarea serviciilor de curierat către clienți în etapele prezentare, primul km (first mile), prelucrare, transport regional / național (middle mile) și livrare (last mile) cu ajutorul unei rețele de puncte de acces formată din subunități poștale, PUDO, cutii poștale digitale și de curieri poștali dedicați;

#### **DESCRIEREA OBIECTIVELOR UNITĂȚII DE AFACERI CURIERAT**

1. Realizarea unei strategii de dezvoltare pe termen lung a serviciilor de trimiteri, în vederea integrării acestora în Planul de Management al CNPR;
2. Alinierea CNPR la standardele celor mai performante companii poștale din lume;
3. Diversificarea serviciilor prin dezvoltarea unei rețele eficiente și asigurarea conectării la fluxurile internaționale de servicii logistice și coletărie.

4. Asigurarea unor standarde de calitate crescută a serviciilor oferite clienților CNPR;
5. Asigurarea continuă a serviciului poștal universal;
6. Integrarea serviciilor poștale cu cele ale țărilor vecine;
7. Asigurarea livrării trimiterilor în Z+1 ca standard operațional, pe întreg teritoriul țării;
8. Îmbunătățirea performanțelor operaționale și financiare în teritoriu, cu reflectare în profitabilitatea CNPR.

## **DESCRIEREA MIJLOACELOR UNITĂȚII DE AFACERI CURIERAT**

Unitatea de afaceri dezvoltă și administrează un sistem format din normative și instrucțiuni, personal, infrastructură și logistică de curierat pentru a duce la îndeplinire operațiunile de preluare, prelucrare, transport și predare de trimiteri cu respectarea standardului Z+1 pe întreg teritoriul național și cu respectarea standardelor internaționale în afara acestuia.

Elementele sistemului sunt:

- Manualul General de Instrucțiuni Poștale;
- Ansamblul procedurilor interne;
- Aplicația / aplicațiile poștale;
- Salariații cu rol direct în derularea operațiunilor de curierat;
- Salariații cu rol de suport pentru derularea operațiunilor de curierat;
- Fișele de post și toate actele normative interne cu privire la organizarea muncii;
- Oficiile poștale;
- Utilajele poștale.

## **DESCRIEREA RESURSELOR EXTERNE NECESARE**

Pentru realizarea obiectivelor Companiei Naționale „Poșta Română”, Unitatea de Afaceri Curierat utilizează următoarele resurse:

- **Unitate de Afaceri Imobiliare:** Spațiile necesare pentru a desfășura activitatea subunităților poștale.

- **Unitate de Afaceri Logistică:** Servicii de sortare a trimiterilor, servicii de dotare cu dispozitive electronice și alte elemente de logistică utilizate direct în procesul de furnizare.
- **Unitate de Afaceri Imprimare:** Formularistică, materiale personalizate pe suport de hârtie, cutii poștale din carton, timbre, stickere și alte efecte poștale necesare procesului de furnizare.
- **Departament Clienți și Vânzări:** Servicii de branding, campanii de marketing și vânzări, publicitate (design și producție), participări la licitații, campanii de relații publice;
- **Departament Transformare Digitală:** Servicii de software poștal, ERP, echipamente IT și mentenanța acestora;
- **Departament Economico-Financiar:** servicii generale de plăți interne / externe;
- **Departament Infrastructură:** Servicii de aprovizionare, servicii de management imobiliar, (modernizare, reparații curente, igienizare);
- **Departament Juridic:** Servicii de asistență juridică în domeniul contractării, relațiilor de resurse umane, reprezentare în instanță;
- **S.O. Inspecție, Integritate și Antifraudă:** Servicii de control cu privire la respectarea actelor normative interne, procedurilor operaționale, precum și tuturor prevederilor cu privire la etică;
- **S.O. Achiziții și Licitații Furnizori:** Servicii de achiziții cu respectarea legislației specifice în vigoare;
- **S.O. Serviciul Intern de Prevenire și Protecție:** Servicii de prevenție și instructaj în vederea respectării legislației specifice în vigoare;

## DESCRIEREA RESURSELOR INTERNE

### Rețeaua de subunități poștale:

- circumscripții poștale rurale;
- agenții poștale duble / simple;
- ghișee poștale rurale / urbane;
- oficii poștale rurale / urbane;
- oficii zonale poștale;
- oficii poștale de distribuire.

Infrastructură rețea de subunități – asigura desfășurarea activității de prezentare, prelucrare și predare / livrare a trimerilor poștale precum și prestare servicii și vânzare de mărfuri non poștale;

Personalul operativ, de exploatare și auxiliar de la nivelul rețelei poștale de subunități operative:

- Manager unitate poștala;
- Asistent manager unitate poștală;
- Cash manager;
- Curier poștal;
- Ofițer suport clienți;
- Ofițer poștal vamal;
- Operator platformă logistică;
- Operator unitate de afaceri;
- Manager performanță;
- Manager operațiuni livrare;
- Manager operațiuni dispecerat;
- Team Leader – Platformă Logistică;
- Team Leader - Operațiuni Dispecerat;
- Manager Logistică, Distribuție, Transport;
- Administrator DART;
- Analist date;
- Manager compartiment;
- Analist transformare digitală;
- Șef Centru de Tranzit.

Rețeaua de distribuție/curierat – asigură preluarea / prezentarea, prelucrarea, transportul, predarea / livrarea trimerilor la destinație și la punct fix, precum și alte servicii non poștale;

**Personalul din teritoriu** - asigură toate activitățile necesare pentru managementul și suportul necesare desfășurării activităților personalului operativ, de exploatare, auxiliar, de distribuție și curierat.

**Echipamente IT** (calculatoare, imprimante, scanere, altele) – prin intermediul acestor echipamente se asigură desfășurarea activității zilnice a salariaților, precum și comunicarea prin intermediul mesageriei electronice;

**Smartphone și alte dispozitive tip PDA**, cu imprimantă și aplicație adecvată serviciilor poștale - prin intermediul acestor dispozitive se asigură realizarea activității de prezentare și livrare *door to door* a trimerilor poștale, servicii financiare (încasări și plăți), semnătură electronică, emitere bon fiscal, emitere rapoarte zilnice, scanare, semnătură electronică etc;

**Echipament GPS** – asigură monitorizarea itinerariilor poștale și parcurgerea distanțelor de distribuire;

**Aplicații informatice** – Aplicațiile informatice asigură desfășurarea activității zilnice a salariaților (prezentare trimeri poștale, încasări și plăți, monitorizare activitate, etc), precum și aplicația de monitorizare / dispecerat și sistem call center.

**Mobilier și alte obiecte de inventar** cu rol secundar – suport pentru desfășurarea activității salariaților în condiții optime.

**Echipament Protecție / Lucru** - obiectele necesare desfășurării activității personalului.

**Infrastructură poștală** - obiectele necesare desfășurării activității de curierat: transpașeti, ștampile, cărucioare, etc.

## **ENUMERAREA SERVICIILOR PE CARE LE DUCE LA ÎNDEPLINIRE UNITATEA DE AFACERI CURIERAT**

- Trimeri (Z/Z+1, plicuri /SU): Preluarea și livrarea la destinație a comenzilor (produse alimentare și nealimentare, curierat poștal etc)
- Punerea la dispoziție către unități de afaceri interne și către terți a rețelei de subunități poștale în vederea desfacerii produselor și serviciilor proprii.
- Activitate Dispecerat / Call Center
- Vânzări Produse și Servicii proprii
- Alte activități cu caracter general sau specific

## DEPARTAJAREA ACTIVITĂȚILOR PE SUBDIVIZIUNI ORGANIZATORICE

### TRIMITERI

#### Trimiteri (Z/Z+1, Plicuri /SU)

- Derularea tuturor activităților din cadrul subunităților poștale;
- Derularea tuturor operațiunilor privind prezentarea, ridicarea, prelucrarea, transportul și livrarea la destinație a trimerilor;
- Întocmirea de documentații necesare pentru relocări, transformări, înființări și desființări de subunități poștale;
- Proiectarea și dezvoltare de produse și servicii de curierat;
- Coordonarea, urmărirea și analiza modului de desfășurare a activității în rețeaua poștală.
- Analizarea și monitorizarea datelor de trafic poștal, indicatorilor KPI și standardelor de calitate;
- Urmărirea nivelurilor atinse pentru indicatorii de calitate / eficiență economică, monitorizarea activității desfășurate la nivel teritorial prin intermediul POS și AMEF și formularea propunerilor corespunzătoare de îmbunătățire a activității poștale;
- Luarea tuturor măsurilor necesare în vederea acoperirii necesarului de personal, inclusiv în situații excepționale și vârfuri de trafic poștal, inclusiv prin apelarea la servicii de muncă temporară.
- Asigurarea îndrumării și inițierea tuturor măsurilor necesare pentru desfășurarea în condiții optime a activității de distribuire în perioadele de trafic forțe.
- Organizarea activității de curierat aferentă fiecărei subunități poștale prin crearea unei structuri flexibile atât pe orizontală, cât și pe verticală.
- Întocmirea necesarului de utilaje și echipamente poștale pentru fiecare loc de muncă.
- Informatizarea tuturor subunităților poștale operative cu excepția agențiilor poștale simple și duble;
- Dotarea subunităților poștale cu PDA-uri / Smartphone-uri cu aplicații informatice aferente și monitorizarea utilizării acestora cu formularea propunerilor de optimizare a utilizării atunci când este cazul.

- Analizarea îndeplinirii condițiilor de acordare către salariați a drepturilor conform CCM 2022-2024 (cote procentuale, comision, bonusări, accesorii: biciclete, auto).
- Întocmirea programului de lucru al subunităților poștale pentru zilele de sărbători legale și tradiționale (zile nelucrătoare) - închidere/modificare program subunități, anulări/modificări de CPA.
- Actualizarea în colaborare cu Departamentul Transformare Digitală a aplicației CASCOL cu denumirile și tipurile subunităților poștale actualizate urmare modificării structurii rețelei de subunități cu închiderea update-urilor periodice;
- Inițierea documentației în colaborare cu structurile abilitate din cadrul CNPR/IPJ pentru modificarea legislației în vigoare privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor în vederea creșterii cuantumului plafonului de numerar reglementat a fi transportat; Actualizarea necesarului anual de utilaje și echipamente poștale anual.
- Întreținerea bazei de date referitoare la evidența utilajelor și echipamentelor poștale.
- Întocmirea documentației necesare în vederea procurării de utilaje / echipamente poștale pentru subunitățile operative;
- Atribuirea / înlocuirea ștampilelor și sigiliilor folosite de subunitățile poștale operative.
- Întreținerea bazei de date referitoare la evidența ștampilelor și sigiliilor.

### **Operațiuni Poștale Internaționale**

- Derularea activității de transport internațional intermodal;
- Urmărirea și analiza modului de desfășurare a activității de transport a trimiterilor poștale internaționale (aerian, rutier, maritim);
- Întocmirea documentației necesare participării la licitații internaționale.;
- Întocmirea Planurilor de îndrumare la destinație a expedițiilor poștale internaționale;
- Reîndrumarea, transmiterea și deschiderea de noi relații de trafic poștal precum și sistarea de trafic internațional oricând este cazul;
- Colaborarea cu Autoritatea Vamală și reprezentanți ai autorităților aeroportuare, companiilor aeronautice și de handling, poliție de frontieră și SRI;
- Încheierea de acorduri bilaterale / multilaterale în domeniul serviciilor poștale internaționale cu alți operatori poștali sau agenți;

- Derularea relațiilor cu partenerii externi și BSI;
- Întocmirea indicatoarelor de cartare pentru traficul poștal internațional de corespondență, colete poștale, EMS și tablourile de cote-părți aferente coletelor poștale;
- Decontarea poștală internațională;
- Dezvoltarea de instrucțiuni de lucru pentru serviciile noi internaționale;
- Decontarea externă a prestațiilor poștale internaționale de corespondență, colete poștale și EMS și transmiterea către structura economică în vederea stabilirii costului pe produs și a tarifelor poștale;
- Efectuarea demersurilor necesare către partenerii externi pentru recuperarea / plata despăgubirilor.

### **Implementare standarde**

- Actualizarea manualului general de instrucțiuni poștale;
- Actualizarea instrucțiunilor și normelor de lucru;
- Armonizarea instrucțiunilor și normelor de lucru în vederea fuziunii cu SSE;
- Elaborarea și actualizarea procedurilor operaționale și instrucțiunilor de lucru aferente prestării serviciilor poștale internaționale;
- Îndrumarea metodologică la nivel național pentru activitățile desfășurate pe fluxul tehnologic;
- Stabilirea indicatorilor de performanță KPI pentru fiecare tip de funcție sau subdiviziune organizatorică;
- Armonizarea normelor din domeniul poștal cu reglementările internaționale în domeniu;
- Aplicarea reglementărilor ANCOM, UPU și a ordinelor MCDI;
- Stabilirea măsurilor necesare în vederea livrării trimiterilor poștale cu respectarea GDPR.
- Dezvoltarea și actualizarea nomenclatorului poștal conținând codificarea poștală la nivel național;
- Dezvoltarea și actualizarea sistemului de codificare poștală pe client;
- Elaborarea metodologiilor de actualizare / unificare a gradelor atribuite structurilor organizatorice de la nivel teritorial.

## **Mobilitate Retea**

- Optimizarea Traseelor și Itinerariilor;
- Asigurarea Serviciului Universal;
- Asigurarea standardului operațional de calitate Z+1 pe întreg teritoriul țării;
- Reorganizarea rețelei de subunități poștale operative, clasificarea acestora;
- Identificarea spațiilor închiriate de la terți pretabile activității poștale în condiții optime, ținând cont de eficientizarea costurilor;
- Ținerea evidenței/listei localităților situate în condiții geografice excepționale și asigurarea difuzării acestora către sucursale;
- Gestionarea Site-ului CNPR, în ceea ce privește actualizarea / modificarea informațiilor referitoare la subunități poștale și coduri poștale, respectiv informații ce sunt furnizate clienților pe pagina de INTERNET [www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro);
- Actualizarea procedurilor privind întocmirea itinerariilor CPA / fluviale, monitorizarea prin intermediul dispeceratului;
- Actualizarea planurilor de îndrumare pentru trimerile de corespondență, mesagerie, express, etc., pe criterii de eficiență și de încadrare în timpii de circulație stabiliți;
- Implementarea planurilor de îndrumare la nivel național.

## **Activități dispecerat**

- Dispecerat la nivel local, regional și național și alocarea de trimiteri curierilor poștali;
- Monitorizarea activității de dispecerat la nivelul CNPR;
- Monitorizarea evenimentelor deosebite apărute în rețeaua poștală;
- Monitorizarea prin dispeceratul local / regional / național în vederea prestării serviciilor CNPR.

## **Vânzări Trimiteri**

- Derularea activităților de vânzări de servicii de curierat.
- Îndrumarea activității de vânzări la nivelul Unității de Afaceri Curierat;
- Urmărirea numărului de clienți ai Unității de Afaceri Curierat;
- Asigurarea fidelizării clienților din portofoliu și prelungirii valabilității contractelor existente;

- Monitorizarea contractelor încheiate în cadrul Unității de Afaceri Curierat;
- Adoptarea de măsuri adecvate pentru îmbunătățirea performanței operaționale și economice;

### **Cost și Tarif**

- Actualizarea costurilor pe standarde și centre de cost.
- Stabilirea prețurilor pentru toate serviciile și produsele livrate.
- Definirea politicii tarifare pe grupe de servicii;
- Asigurarea suportului necesar structurilor teritoriale în vederea implementării politicii tarifare;

### **RELATII CU VAMA ȘI DECLARANTI VAMALI**

- Emite dispoziții și instrucțiuni specifice în relație cu Autoritatea Vamală Romană, Direcțiile Regionale Vamale și Birourile Vamale în calitate de comisionar vamal:
- Elaborează norme, proceduri și instrucțiuni de lucru în conformitate cu reglementările vamale naționale și internaționale în vigoare;
- Actualizează documentația AEOC (operator economic autorizat pentru simplificari vamale) la autoritatea vamală;
- Efectuează schimb de informații cu autoritățile vamale la nivel operațional, în cadrul analizei de risc în scopul securității și siguranței în UE (ICS2):
  1. Mesaje standard electronice ITMATT primite în avans de la alți operatori poștali în scopuri vamale;
  2. Analiza de risc, în conformitate cu statutul AEO;
  3. Informații concrete sau documente, privind trimiteri poștale ce contravin legislației vamale sau care are ca obiect mărfuri ce sunt interzise prin lege.
- Asigurare completare chestionare și studii privind operațiunile vamale referitoare la traficul poștal internațional solicitate de diverse autorități, organisme naționale și internaționale sau operatori externi;
- Comisionare vamală persoane fizice și juridice, import-export, la nivelul întregii țări și de comisionar în vama care derulează activități de curierat:

1. Formalități vamale la import export, în numele și pe seama clienților (prin reprezentare directă / indirectă, pe baza de împuternicire de reprezentare în vamă) respectiv prezentare la vama, întocmire și depunere declarații vamale cu set redus de date DVS RD – H7 și RCDPS, depozitare temporară, plata cuantumului drepturilor de import la autoritatea vamală în numele clienților, efectuare formalități tranzit, regularizări vamale etc.
2. Asistarea agenților economici și persoanelor fizice pentru întocmirea formalităților vamale prin reprezentare în vamă;

### **BIROU SCHIMB INTERNAȚIONAL**

- Prelucreează corespondența internațională;
- Prelucreează colete internațională;
- Prelucreează trimiteri EMS;
- Predă / primește expediții terestre / avion;
- Gestionează acte de neregulă;
- Întocmește relevee de cantități;
- Întocmește documentația aferentă expedițiilor poștale internaționale care urmează a fi expediate de pe teritoriul României, precum și documentele de transport aferente expedițiilor poștale aflate în tranzit.
- Prelucreează trimiteri internaționale și introduce în rețeaua internă;
- Sortează și indosariază documentele poștale în vederea întocmirii releveelor și documentelor primare de decontare internațională.
- Efectuează cercetări poștale.
- Colaborează cu reprezentanți ai autorităților aeroportuare, companiilor aeronautice și de handling, vamă, poliție de frontieră și SRI.
- Efectuează controlul de securitate al expedierilor poștale.
- Îndeplinește toate obligațiile ce revin din autorizația de comisionar în vama cu atribuții de curierat rapid.
- Răspunde de gestiunea magaziei sub supraveghere vamală.

**DETALIEREA ACTIVITĂȚILOR DIN CADRUL SUBDIVIZIUNILOR  
ORGANIZATORICE PE FIȘE DE POST**

| <b>ACTIVITATE</b>                                                                                                          | <b>FIȘA POSTULUI</b>                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestionează releveele privind schimburile de depeșe de corespondență internațională.                                       | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                       |
| Gestionează bazele de date aferente traficului poștal internațional.                                                       | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                       |
| Gestionează informațiile operaționale privind serviciile poștale internaționale.                                           | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                       |
| Gestionează cupoanele răspuns internațional UPU.                                                                           | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                       |
| Gestionează planuri de îndrumare, indicatoare de cartare și tablouri de cote-părți pentru traficul internațional outbound. | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Operațiuni Internaționale |
| Gestionează modalitățile de transport internațional multimodal și lista punctelor de contact.                              | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Operațiuni Internaționale                                                                      |
| Gestionează deplasările externe ale delegaților companiei.                                                                 | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                       |
| Gestionează procesele de raportare internațională a neconformităților și tuturor statisticilor de trafic.                  | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                       |
| Gestionează documentele e55 și e09.                                                                                        | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                       |

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestionează relația cu autoritatea vamală și alte instituții de pe fluxul internațional, precum autorități aeroportuare, SRI, etc. | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                                 |
| Gestionează procesele de raportare la nivel național                                                                               | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART                                                                          |
| Gestionează infrastructura de curierat.                                                                                            | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z/Z+1/Plicuri/S.U.                                                                             |
| Gestionează planurile de îndrumare la nivel național                                                                               | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Mobilitate Rețea                                                                                         |
| Gestionează itinerariile tuturor curierilor poștali                                                                                | Manager operațiuni livrare                                                                                                                        |
| Gestionează mijloacele de transport                                                                                                | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z+1/Z/Plicuri/S.U. |
| Gestionează traseele                                                                                                               | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z+1/Z/Plicuri/S.U. |
| Gestionează consumurile de combustibil                                                                                             | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART                                                                          |

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z+1/Z/Plicuri/S.U.                                                                             |
| Asigură livrarea în aceeași zi a trimerilor pe serviciul Z                                                                 | Manager performanță                                                                                                                               |
| Asigură respectarea standardului operațional Z+1 pentru serviciul de curierat, plicuri și serviciul universal.             | Manager performanță                                                                                                                               |
| Asigură curieratul intern                                                                                                  | Curier poștal                                                                                                                                     |
| Asigură serviciul de dispecerat pentru fiecare curier poștal                                                               | Manager operațiuni livrare                                                                                                                        |
| Asigură serviciul de dispecerat pentru fiecare zonă, unitate administrativ-teritorială, sucursală și la nivel național     | Manager operațiuni dispecerat                                                                                                                     |
| Asigură continuitatea operațiunilor internaționale de curierat și funcționarea tuturor birourilor de schimb internațional. | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                                 |
| Asigură continuitatea operațiunilor de curierat la nivel național.                                                         | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z+1/Z/Plicuri/S.U. |
| Asigură schimbul de informații cu operatori externi și organismele internaționale.                                         | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Operațiuni Internaționale           |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asigură reprezentarea companiei la IRA-E, E-Parcel Group PIRA, PRIME, UPU, PostEurop și alte acorduri internaționale și asigură implementarea rezoluțiilor. | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                  |
| Asigură interoperabilitatea dintre toate structurile unității de afaceri                                                                                    | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART                                           |
| Asigură prelucrarea și cartarea trimiterilor în subunitatea poștală                                                                                         | Operator Unitate de Afaceri - Curierat                                                                             |
| Asigură respectarea timpilor de transport                                                                                                                   | Operator Unitate de Afaceri - Curierat                                                                             |
| Realizează zona teritoriului național                                                                                                                       | Operator Unitate de Afaceri - Curierat<br>Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART |
| Proiectează rețeaua de transport last-mile                                                                                                                  | Operator Unitate de Afaceri - Curierat<br>Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART |
| Alocă mijloacele de transport necesare curieratului                                                                                                         | Operator Unitate de Afaceri - Curierat<br>Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART |
| Intocmește Manualul General de Instrucțiuni Poștale, procedurile, normativele și toate celelalte instrucțiuni                                               | Manager Compartiment Trimiteri - Implementare Standarde                                                            |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| necesare derulării activității Unității de Afaceri Curierat                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| Reprezintă compania față de autoritățile publice, agenții economici și alte persoane fizice sau juridice, în vederea dezvoltării relațiilor contractuale. | Agent vânzări                                                                                                                                                                                              |
| Actualizează nomenclatoarele poștale                                                                                                                      | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART                                                                                                                                   |
| Modifică ghiduri operaționale privind schimburile poștale internaționale.                                                                                 | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Implementare Standarde<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Operațiuni Internaționale |
| Negociază încheierea de acorduri internaționale cu alți operatori poștali.                                                                                | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                                                                                          |
| Implementează proiecte finanțate din fonduri UPU-QSF / PostEurop                                                                                          | Operator Unitate de Afaceri - Curierat Internațional - Operațiuni                                                                                                                                          |
| Alocă resurse curierilor poștali                                                                                                                          | Analist Date<br>Analist Date Transformare Digitală<br>Administrator DART<br>Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z/Z+1/Plicuri/S.U.                                                          |
| Optimizează rețeaua de subunități poștale                                                                                                                 | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Trimiteri Z/Z+1/Plicuri/S.U.                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Întocmește releveele și deconturile anuale, inclusiv CCRi și Interconnect Standard.                                                                                                                                                                   | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                                          |
| Aplică taxele terminale de corespondență.                                                                                                                                                                                                             | Operator Unitate de Afaceri - Curierat - Decontări Internaționale                                                                                          |
| Primește trimiteri și declanșează procesele privind prelucrarea, cartarea, sortarea acestora, conform manualului general de instrucțiuni poștale.                                                                                                     | Ofițer suport clienți                                                                                                                                      |
| Asigură interfața cu clienții în toate subunitățile poștale și derulează operațiunile necesare pentru asigurarea serviciilor prestate, conform manualului general de instrucțiuni poștale și celorlalte proceduri, instrucțiuni și normative interne. | Ofițer suport clienți                                                                                                                                      |
| Primește, ridică, transportă și livrează la destinație trimiterile, conform manualului general de instrucțiuni poștale.                                                                                                                               | Curier Poștal                                                                                                                                              |
| Actualizează itinerariile curselor interregionale.                                                                                                                                                                                                    | Manager compartiment<br>Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator unitate de afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART |
| Organizează activități de dispecerat pentru trafic forte.                                                                                                                                                                                             | Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator unitate de afaceri<br>Analist transformare digitală                                               |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                    | Administrator DART                                                                                                                 |
| Ia măsuri de rezolvare operativă a problemelor care împiedică desfășurarea normală a activității la nivelul Centrelor Regionale de Tranzit                                                         | Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator unitate de afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART |
| Centralizează informațiile pe tipuri de evenimente, gravitatea acestora, perioade de timp, zone geografice sau administrative etc.                                                                 | Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator unitate de afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART |
| Desfășoară activități specifice în calitate de Reprezentant mandatat al C.N. Poșta Română la ASRO (Asociația de Standardizare din România) și membru în Comitetul Tehnic ASRO - CT 373 “Servicii”. | Director Unitatea de Afaceri „Logistică”;<br>Manager Compartiment<br>Administrator DART                                            |
| Asigură interfața între CNPR și ASRO.                                                                                                                                                              | Director Unitatea de Afaceri „Logistică”;<br>Manager Compartiment<br>Administrator DART<br>Operator unitate de afaceri             |
| Întocmește releveele lunare ale traficului internațional.                                                                                                                                          | Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator unitate de afaceri<br>Analist transformare digitală                       |

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                | Administrator DART                                                                                                                                                                              |
| Participa la reuniunile interne și internaționale ale PostEurop, UPU, Comisia Europeană și alte autorități / organisme naționale și internaționale care au ca subiect operațiunile vamale și reglementările vamale în vigoare. | Director Unitatea de Afaceri<br>„Logistică”;<br>Manager Compartiment<br>Administrator DART                                                                                                      |
| Actualizează procesele și fluxurile tehnologice.                                                                                                                                                                               | Manager Compartiment<br>Analist date<br>Team leader - platformă logistică                                                                                                                       |
| Întocmește grafice orare privind timpii stabiliți pentru închiderea expedițiilor și efectuarea schimburilor de expediere.                                                                                                      | Manager Compartiment<br>Operator platformă logistică<br>Analist date<br>Operator Unitate de Afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART                                      |
| Întocmește situația rapoartelor de neconformitate.                                                                                                                                                                             | Manager Compartiment<br>Operator platformă logistică<br>Team leader - platformă logistică<br>Analist date<br>Operator Unitate de Afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART |
| Aplică măsurile de securitate în conformitate cu normele stabilite și raportează orice deficiență constatată.                                                                                                                  | Manager Compartiment<br>Tehnician utilaje                                                                                                                                                       |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | <p>Operator platformă logistică</p> <p>Team leader - platformă logistică</p> <p>Analist date</p> <p>Operator Unitate de Afaceri</p> <p>Analist transformare digitală</p> <p>Administrator DART</p>                                                      |
| Promovează serviciile către potențialii clienți, persoane fizice și juridice. | <p>Manager Compartiment</p> <p>Agent vânzări</p>                                                                                                                                                                                                        |
| Relochează cutii poștale digitale, puncte PUDO și centre de tranzit.          | <p>Manager Compartiment</p> <p>Tehnician utilaje</p> <p>Operator platformă logistică</p> <p>Team leader - platformă logistică</p> <p>Analist date</p> <p>Operator Unitate de Afaceri</p> <p>Analist transformare digitală</p> <p>Administrator DART</p> |
| Elaborează strategia de produs.                                               | <p>Manager Compartiment</p> <p>Agent vânzări</p>                                                                                                                                                                                                        |
| Implementează strategia de vânzări.                                           | <p>Manager Compartiment</p> <p>Agent vânzări</p>                                                                                                                                                                                                        |
| Evaluează gradul de îndeplinire a obiectivelor de vânzări stabilite.          | <p>Manager Compartiment</p> <p>Agent vânzări</p> <p>Analist date</p>                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Operator Unitate de Afaceri<br>Analist transformare digitală<br>Administrator DART |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|

În afara activităților de mai sus, conducătorul ierarhic superior stabilește în cadrul fișei postului alte activități specifice.

## **CRITERII DE PERFORMANȚĂ PENTRU FIECARE NIVEL**

### **CANAL TRIMITERI**

#### ***Criteriul Z+1***

- Total comenzi plasate
- Total comenzi anulate de client
- Total comenzi anulate de partener
- Total comenzi eroare plată
- Total comenzi eroare companie
- Total comenzi livrate
- Sarcini noi create
- Finalizare sarcină / medie zile lucrătoare
- Număr de trimiteri lunare introduse în sistem
- Vouchere emise
- Valoare totală
- Valoare medie
- Indicatori / orașe
- Grad de încărcare
- Timp de livrare
- Întârziere ridicare

- Întârziere livrare
- Total curieri
- Curieri activi la ora de varf 1.2.3.
- Grad de încărcare (comenzi/curieri) / oraș
- Câștiguri / oră / oraș
- Medie KM livrare / oraș
- Nivel congestie trafic / oraș
- Arie de livrare (distanțe) /oraș
- Medie comenzi / curier /oraș
- Comenzi asignate automat sistem
- Comenzi asignate manual
- Comenzi re-trimise
- Rată intervenție manuală
- Rată asignare manuală

### ***Criteriul Z***

- Conturi noi create
- Înscrieri curieri noi /oraș
- Medie timp / creare cont nou
- Menținanță conturi existente
- Medie timp / menținanță /cont
- Operatori
- Scor livrare
- Timp de livrare
- Total curieri
- Curieri activi la ora de varf 1.2.3.
- Grad de încărcare (comenzi / curieri) / oraș

- Câștiguri / ora / oraș
- Cost pe comandă / oraș
- Timp de livrare promis / oraș
- Timp de livrare realizat / oraș
- Medie KM livrare / oraș
- Nivel congestie trafic / oraș
- Arie de livrare (distanțe) /oras
- Medie comenzi / curier / oraș
- Comenzi asignate automat sistem
- Comenzi asignate manual
- Comenzi re-trimise
- Rată intervenție manuală
- Rată asignare manuală

#### ***Criteriul economic - profitabilitate***

- Impact cost per comandă
- Total recenzii
- Cost pe comandă / oraș
- Timp de livrare promis / oraș
- Timp de livrare realizat / oraș

#### **CANAL RELATII CLIENTI**

##### ***Criteriul calitate***

- Număr de reclamații ANPC
- Retur comenzi

##### ***Criteriul experiență client - chat***

- Număr chat-uri intrate
- Număr chat-uri închise de robot

- Număr chaturi clienți
- Număr chaturi curieri
- Rata de raspuns chat client
- Rata de raspuns chat curier
- Durată chat client
- Durată chat partener
- Timp mediu de așteptare chat
- Timp mediu de răspuns chat
- Productivitate orară chaturi
- Operatori chaturi
- Rată de contact chat / comandă
- Total operatori productivi

***Criteriul experiență client - call center***

- Număr apeluri intrate
- Număr apeluri la care s-a răspuns
- Rată de contact apeluri / comandă
- Rată de răspuns partener
- Durată apel partener
- Productivitate orară apeluri
- Operatori apeluri

**CANAL VÂNZĂRI - CLIEŢI**

***Criteriul experiență client***

- Operatori recenzii
- Recenzii / comandă
- Recenzii / operator
- Productivitate orară recenzii

- Motive principale contact (incidență contact) 1.2.3.
- Campanii marketing
- Medie timp lucru / campanii marketing
- Satisfacție client
- Scor tehnologie
- Scor oferte
- Total comenzi / orase

### **CANAL RESURSE UMANE**

- Sancțiuni
- Incidente
- Incidente deschise

### **NECESARUL DE RESURSE UMANE**

Prezentul document normativ reglementează transferul către funcționarea pe posturi de transformare agilă, conform celor de mai jos:

Unitatea de Afaceri Curierat funcționează cu resursa umană disponibilă organizată pe posturile prevăzute în cadrul Contractului Colectiv de Muncă, cu atribuții reglementate prin fișa postului.

Pentru susținerea procesului de transformare agilă, Unitatea de Afaceri - Curierat funcționează cu un post de Director Administrația Centrală - Unitatea de Afaceri Curierat, în vederea administrării întregii activități de curierat la nivel național și internațional și asigurării respectării tuturor indicatorilor globali de performanță:

1. Dezvoltarea și asigurarea unui serviciu de livrări în aceeași zi, în marile centre urbane;
2. Asigurarea standardului operațional Z+1 pe întreg teritoriul național;
3. Integrarea activității poștale cu activitatea de curierat;
4. Asigurarea serviciului universal.

Subdiviziunea Organizatorică - Trimiteri funcționează cu un post de Manager Logistică, Distribuție Transport, în vederea administrării fluxurilor first mile, middle mile și last mile și 8 posturi de Operator Unitate de Afaceri - Curierat, specializat.

Subdiviziunea Organizatorică Trimiteri Z / Z+1 / Plicuri / S.U. funcționează cu un post de Manager Compartiment Unitate de Afaceri Curierat - Trimiteri și 9 posturi de Analist Transformare Digitală specializat.

Subdiviziunea Organizatorică Operațiuni Poștale Internaționale funcționează cu 1 post de Manager Compartiment Unitate de Afaceri Curierat - Operațiuni Poștale Internaționale și 2 posturi de Analist Date specializat.

Subdiviziunea Organizatorică Implementare Standarde funcționează cu 1 post de Manager Compartiment Unitate de Afaceri Curierat - Implementare Standarde și 6 posturi de Administrator DART, 3 posturi de Analist Date specializat.

Subdiviziunea Organizatorică Mobilitate Rețea funcționează cu 1 post de Manager Compartiment Unitate de Afaceri Curierat - Mobilitate Rețea.

Subdiviziunea Organizatorică Dispecerat funcționează cu 5 posturi de Manager Operațiuni Livrare.

Subdiviziunea Organizatorică Vânzări Trimiteri funcționează cu 1 post de Manager Compartiment Unitate de Afaceri Curierat - Vânzări Trimiteri și un număr de 3 posturi de Agent Vânzări.

Subdiviziunea Organizatorică Decontări Internaționale funcționează cu 5 posturi de Analist Date.

Pentru susținerea procesului de transformare agilă, Unitatea de Afaceri - Curierat funcționează și cu:

- 15 Manageri Regionali de Performanță;
- 42 Manageri Locali de Performanță;
- 43 Manageri Operațiuni Dispecerat;
- 24 Team Leaderi Operațiuni Dispecerat;
- 20 Ofițeri Poștali Vamali;
- 7 Șefi Centru de Tranzit
- 186 Manageri Operațiuni Livrare;
- 8284 Curieri Poștali Interni, Curieri Poștali Șefi Zonă și Curieri Poștali;
- 955 Manageri Unități Poștale, Asistent Manageri Unități Poștale și Cash Manageri.

Posturile actuale își derulează activitatea conform normelor, până la transferul pe postul de transformare agilă.

| DENUMIRE POST                                               | NR. POSTURI |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| Director Unitate de Afaceri - Curierat                      | 1           |
| Manager Logistică Distribuție Transport                     | 9           |
| Manager Compartiment Trimiteri                              | 4           |
| Team leader - Operațiuni Dispecerat                         | 24          |
| Manager Operațiuni Livrare                                  | 186         |
| Manager Operațiuni Dispecerat                               | 43          |
| Manager Regional Performanță                                | 15          |
| Manager Performanță                                         | 42          |
| Administrator DART                                          | 14          |
| Analist date                                                | 16          |
| Operator unitate de afaceri                                 | 42          |
| Manager Compartiment - Vânzări Unitate de Afaceri Trimiteri | 1           |
| Manager Unitate Poștală                                     | 347         |
| Asistent Manager Unitate Poștală                            | 82          |
| Cash Manager                                                | 526         |
| Curier Poștal                                               | 8284        |

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| Ofițer suport clienți         | 1956 |
| Agent vânzări                 | 3    |
| Manager operațiuni livrare    | 5    |
| Analist transformare digitală | 9    |
| Operator platformă logistică  | 433  |
| Lucrător Întreținere          | 117  |
| Șef Centru de Tranzit         | 7    |
| Team Leader                   | 43   |

#### FIȘE DE POST COMPONENTE ALE STRUCTURII

- Director Unitate de Afaceri;
- Manager Compartiment Unitate de Afaceri;
- Manager Logistică, Distribuție, Transport;
- Administrator DART;
- Manager operațiuni livrare;
- Manager operațiuni dispecerat;
- Manager performanță;
- Operator platformă logistică;
- Team Leader - Operațiuni Dispecerat;
- Ofiter postal vamal;
- Operator unitate de afaceri;
- Analist date;
- Analist transformare digitală;

- Manager unitate poștală
- Asistent manager unitate poștală;
- Cash manager;
- Curier poștal;
- Ofițer suport clienți.

## **REGULI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

1. Toți salariații care ocupă posturi ce implică interacțiunea cu publicul larg vor purta uniforma pusă la dispoziție de către angajator, pe întreaga durată a programului de lucru.
2. Aceștia vor prezenta, la cererea oricărei persoane cu care interacționează legitimația de serviciu.
3. Salariații care ocupă funcțiile de ofițer suport clienți, curier poștal și cash manager vor purta permanent legitimația de serviciu afișată pe uniformă.
4. Informațiile înscrise pe legitimația de serviciu sunt următoarele: numele complet, postul ocupat, subdiviziunea organizatorică din care face parte, fotografie.
5. Legitimația de serviciu poate fi utilizată pentru pontaj, acolo unde angajatorul instalează sistem de control acces.
6. Toți salariații cu locul de muncă în cadrul unității de afaceri vor fi testați pentru consum de alcool sau alte substanțe psihotrope, în mod aleatoriu sau prin decizia conducătorului locului de muncă.

## **REGULI SPECIFICE:**

1. Salariații din cadrul Unității de Afaceri Curierat sunt evaluați profesional după următoarele criterii:
  - Permis de conducere categoria B;
  - Capacitate de lucru cu dispozitive mobile de tip PDA, imprimantă portabilă, etc.;
  - Capacitate de lucru cu calculatorul, cu următoarele aplicații:
    - Word, Excell, Outlook;
    - Browser navigare internet;

- Software poștal;
  - Software comercial;
  - Software ERP;
- Capacitate de lucru cu cifre și calcul rapid;
  - Capacitate organizatorică, de atenție și concentrare, atenție distributivă;
  - Abilități excelente de comunicare în limba română;
  - Rezistență la stres, echilibru emoțional, sociabil/ă;
  - Excelente abilități de relaționare;
  - Persoană empatică, dinamică, activă;
  - Capacitate de planificare și organizare;
  - Limba engleză – nivel începător;
  - Capacitate de calcul rapid;
  - Condiție fizică ce permite manipularea / transportul / ridicarea de greutate.
2. Evaluarea salariaților se realizează cu ajutorul întrebărilor, exercițiilor, problemelor și altor asemenea instrumente specifice precum și grilelor de evaluare puse la dispoziție de către Departamentul de Resurse Umane.
  3. Conducătorul ierarhic superior stabilește criterii specifice fiecărui post în cadrul fișei postului aferentă.
  4. Principiile de acordare a bonusurilor și comisioanelor la salariu se stabilesc prin decizia Directorului Unității de Afaceri Curierat.
  5. Conducătorul ierarhic superior monitorizează salariații din subordine și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu specificate în cadrul fișei postului;
  6. Conducătorul ierarhic superior întocmește pontajul salariaților și îl transmite către subdiviziunea organizatorică „Salarizare” în vederea efectuării plății;
  7. Pontajul reprezintă documentul justificativ la plata drepturilor salariale.
  8. Conducătorul ierarhic superior stabilește prin decizie condițiile întocmirii pontajului.

9. Conducătorul ierarhic superior poate stabili prin decizie o condică de prezență, un sistem electronic de prezență cu card RFid și / sau aplicație software sau un alt sistem de certificare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, atunci când felul muncii nu este contorizat altfel.
10. Conducătorul ierarhic superior aprobă modalitatea de îndeplinire a atribuțiilor de serviciu ale salariaților, în regim telemuncă, la cererea acestora, în funcție de interesele angajatorului. În acest caz, conducătorul ierarhic superior stabilește un sistem specific de certificare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu.
11. Conducătorul ierarhic superior stabilește următoarele beneficii la salariu, conform legislației muncii în vigoare:
  - Laptop;
  - Telefon de serviciu;
  - Abonament telefonie și date;
  - Locuință de serviciu;
  - Mijloc de transport: mașină, ATV, bicicletă, etc.;
  - Combustibil.
12. Ducerea la îndeplinire a prevederilor de mai sus se realizează de către structura de Resurse Umane.
13. Orice inadvertență sesizată între practică și norme va fi raportată șefului ierarhic.
14. Prezentul ROF asigură tranziția de la sistemul actual al posturilor prevăzute în cadrul Contractului Colectiv de Muncă, la noul sistem prevăzut cu posturi destinate transformării agile a Companiei Naționale „Poșta Română”.